

Kategoryzacja obiektów wiejskiej bazy noclegowej w Europie



Wypracowanie metod wdrożenia mechanizmów wpływających na podnoszenie jakości usług i produktów w turystyce wiejskiej i agroturystyce oraz wykorzystanie ich do rozwoju konkurencyjności usług agroturystycznych.

**Kategoryzacja
polega
na ocenie i nadaniu poszczególnym
pomieszczeniom noclegowym w danym obiekcie
określonej kategorii,
świadczącej o jakości wyposażenia i obsługi.**

**Jest to więc wskaźnik dla klienta,
pokazujący
czego może oczekiwać w obiekcie noclegowym
o określonej kategorii.**

**Wypracowanie metod wdrożenia mechanizmów wpływających na podnoszenie jakości usług i produktów w
turystyce wiejskiej i agroturystyce oraz wykorzystanie ich do rozwoju konkurencyjności usług
agroturystycznych.**



Europejski Fundusz Rolny
na rzecz Rozwoju Obszarów Wiejskich



„Europejski Fundusz Rolny na rzecz Rozwoju Obszarów Wiejskich: Europa inwestująca w obszary wiejskie.”

Projekt opracowany przez Polską Federację Turystyki Wiejskiej "Gospodarstwa Gościnne"

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Pomocy Technicznej Programu Rozwoju Obszarów Wiejskich na lata 2007-2013

Instytucja Zarządzająca Programem Rozwoju Obszarów Wiejskich na lata 2007-2013 - Minister Rolnictwa i Rozwoju Wsi*

Wg WTO, jakość to „spełnienie za ustaloną i przyjętą cenę wszystkich zgodnych z prawem żądań i oczekiwań klienta, przy jednoczesnym przestrzeganiu wymagań jakościowych w odniesieniu do czterech płaszczyzn:

- 1. bezpieczeństwa,**
- 2. higieny,**
- 3. dostępności usług turystycznych,**
- 4. harmonii środowiska ludzkiego i przyrodniczego**

(zachowanie zrównoważonego rozwoju).

Wypracowanie metod wdrożenia mechanizmów wpływających na podnoszenie jakości usług i produktów w turystyce wiejskiej i agroturystyce oraz wykorzystanie ich do rozwoju konkurencyjności usług agroturystycznych.



„Europejski Fundusz Rolny na rzecz Rozwoju Obszarów Wiejskich: Europa inwestująca w obszary wiejskie.”
Projekt opracowany przez Polską Federację Turystyki Wiejskiej "Gospodarstwa Gościnne"
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Pomocy Technicznej Programu Rozwoju Obszarów Wiejskich na lata 2007-2013
Instytucja Zarządzająca Programem Rozwoju Obszarów Wiejskich na lata 2007-2013 - Minister Rolnictwa i Rozwoju Wsi®

Najbardziej czytelnym stosowaniem symboli jako przesłanek pewnego poziomu jakości wyposażenia oraz usług jest kategoryzacja bazy noclegowej

Wypracowanie metod wdrożenia mechanizmów wpływających na podnoszenie jakości usług i produktów w turystyce wiejskiej i agroturystyce oraz wykorzystanie ich do rozwoju konkurencyjności usług agroturystycznych.

We wszystkich krajach europejskich funkcjonują
na terenach wiejskich gospodarstwa
agroturystyczne, definiowane jako

1. Wypoczynek u rolnika

oraz obiekty turystyczne

2. Wypoczynek na wsi.

**Wypracowanie metod wdrożenia mechanizmów wpływających na podnoszenie jakości usług i produktów w
turystyce wiejskiej i agroturystyce oraz wykorzystanie ich do rozwoju konkurencyjności usług
agroturystycznych.**

wypoczynek u rolnika

definiowany jest jako wypoczynek oparty
o zasoby **gospodarstwa rolnego**, **przyrodę**,
kulturę regionu i **kuchnię regionalną**.



Wypracowanie metod wdrożenia mechanizmów wpływających na podnoszenie jakości usług i produktów w turystyce wiejskiej i agroturystyce oraz wykorzystanie ich do rozwoju konkurencyjności usług agroturystycznych.



Systemy kategoryzacji funkcjonują w różnej formie w poszczególnych państwach.

Są trzy modele kategoryzacji wiejskiej bazy noclegowej:

1. Obligatoryjny, czyli obowiązkowy w danym kraju.
2. Dobrowolny, prowadzony przez organizacje pozarządowe lub związki branżowe.
3. Mieszany, tzn. część wymogów podstawowych wprowadzanych jest ustawowo, a część wymogów wypracowują organizacje pozarządowe czy związki branżowe.

Obligatoryjna kategoryzacja obowiązuje na Wyspach Brytyjskich, w Irlandii i we Włoszech.

Systemy oceny i nadzoru kwater wiejskich są w Europie zróżnicowane.

kontrola jakości urzędowa

Wielka Brytania: Anglia, Irlandia, Szkocja, Walia

systemy oceny są jednolite zarówno dla obiektów położonych na wsi jak i w mieście. Wszystkie obiekty, prowadzące działalność turystyczną muszą spełnić urzędowo określone wymogi w zakresie zakwaterowania i obsługi.

od 1 – 5 gwiazdek

w Anglii kwatery szczególnie wyróżniające się w zakresie opieki nad gośćmi

od 1 – 5 „diamentów”



Wypracowanie metod wdrożenia mechanizmów wpływających na podnoszenie jakości usług i produktów w turystyce wiejskiej i agroturystyce oraz wykorzystanie ich do rozwoju konkurencyjności usług agroturystycznych.

kontrola jakości dobrowolna

Francja, Austria i Niemcy, Polska

standard wiejskich kwater określony jest przez ogólnokrajowe organizacje kwatrodawców wiejskich

Francja: 1-5 kłosów – przyznaje Federacja „Gites de France” - 1955

Austria: 1 - 4 stokrotek- Koła Gościnnych Farm „Urlaub am Bauernhof”

Niemcy: od 30 lat stowarzyszenie „Urlop w zagrodzie chłopskiej” (Urlaub auf dem Bauernhof), „Urlop na wsi” (Landurlaub), „Urlop w winnicy” (Urlaub auf dem Winzerhof)

Polska – mieszane: ustawa określa minimum 1 - 3 słoneczek – przyznaje **Polska Federacja Turystyki Wiejskiej „Gospodarstwa Gościnne”**



„Europejski Fundusz Rolny na rzecz Rozwoju Obszarów Wiejskich: Europa inwestująca w obszary wiejskie.”
Projekt opracowany przez Polską Federację Turystyki Wiejskiej "Gospodarstwa Gościnne"
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Pomocy Technicznej Programu Rozwoju Obszarów Wiejskich na lata 2007-2013
Instytucja Zarządzająca Programem Rozwoju Obszarów Wiejskich na lata 2007-2013 - Minister Rolnictwa i Rozwoju Wsi*

Inne kraje Europejskie

Rolnicy-kwaterodawcy tworzą także swoje organizacje w

Szwajcarii, Danii czy Hiszpanii, a prawo posługiwania się znakiem

organizacji jest często obwarowane wieloma warunkami.

Na przykład uzyskanie znaku jakości szwajcarskiego Zrzeszenia „Urlop w zagrodzie”, poza szczegółowymi wymaganiami dotyczącymi kwatery, wymaga m.in. posiadania przynajmniej 5 gatunków zwierząt domowych, z czego minimum jeden gatunek hodowlany oraz oferowania gościom minimum 3 produktów pochodzących z własnego gospodarstwa, tj. mleko, ser, masło, jaja, warzywa, chleb, wino, soki, itp. Tak ustalone zasady sprzyjają stworzeniu rzeczywiście atrakcyjnej oferty o cechach właściwych jedynie dla gospodarstwa rolnego, a to z kolei pozwala na przejrzystą prezentację oferty na rynku i ułatwia marketing.

Wypracowanie metod wdrożenia mechanizmów wpływających na podnoszenie jakości usług i produktów w turystyce wiejskiej i agroturystyce oraz wykorzystanie ich do rozwoju konkurencyjności usług agroturystycznych.

Francja

- www.gites-de-france.fr
- Najstarsza organizacja zrzeszająca kwatery wiejskie w Europie - powstała w 1955 roku
- okręgowe biura znajdują się we wszystkich 97 francuskich prowincjach
- Standard określony za pomocą 1-5 „Kłosów”



Wypracowanie metod wdrożenia mechanizmów wpływających na podnoszenie jakości usług i produktów w turystyce wiejskiej i agroturystyce oraz wykorzystanie ich do rozwoju konkurencyjności usług agroturystycznych.

Przykładowe metraże wymagane

dla pokoju 2 osobowego:

- 1 i 2 kłosa - $12\text{m}^2 + 3\text{m}^2$ dla następnej osoby,
- 3 kłosa - $12\text{m}^2 + 3\text{m}^2$ dla następnej osoby –
zalecane 14m^2 ,
- 4 kłosa - $16\text{m}^2 + 3\text{m}^2$ dla następnej osoby,
- 5 kłosów - 20m^2 - i obowiązkowy whs

Francja

typy usług „Gites de France”

- **Nocleg z własnym wyżywieniem (gite rural) - dom lub mieszkanie na wsi, utrzymane w regionalnym stylu, kominek, ogród, goście witani przez gospodarza**
- **Nocleg ze śniadaniem (chambre d’hôte) - pokoje w prywatnym domu, gospodarstwie, zamku, dworze lub innym tradycyjnym domu wiejskim, właściciel wskazuje gościom atrakcje nie tylko regionalne**

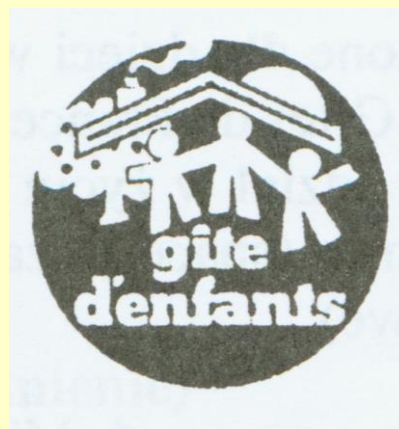


Wypracowanie metod wdrożenia mechanizmów wpływających na podnoszenie jakości usług i produktów w turystyce wiejskiej i agroturystyce oraz wykorzystanie ich do rozwoju konkurencyjności usług agroturystycznych.

Francja

typy usług „Gites de France”

- **Pokoje dziecięce-kolonijne (gite d'enfants) -dla dzieci od 6-13 lat. Rodziny zaaprobowane przez Gites de France mogą opiekować się grupą do 11 dzieci, prace w gospodarstwie, zajęcia rekreacyjne, zabawy, opieka nad zwierzętami**



Wypracowanie metod wdrożenia mechanizmów wpływających na podnoszenie jakości usług i produktów w turystyce wiejskiej i agroturystyce oraz wykorzystanie ich do rozwoju konkurencyjności usług agroturystycznych.

Francja

typy usług „Gites de France”

- **Mini-kemping na farmie - dla maksimum 20 osób z własnymi namiotami lub przyczepą**



Wypracowanie metod wdrożenia mechanizmów wpływających na podnoszenie jakości usług i produktów w turystyce wiejskiej i agroturystyce oraz wykorzystanie ich do rozwoju konkurencyjności usług agroturystycznych.

Francja

- typy usług Gites de France

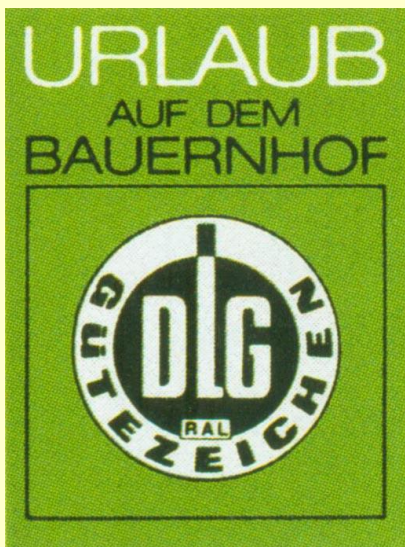
- **Pokoje etapowe (gite d'étape) - dla turystów wędrujących pieszo, rowerzystów i jadących konno**



- **Pokoje zbiorowe (gite de groupe) - dla grup rodzinnych lub towarzyskich do 20 osób**

Wypracowanie metod wdrożenia mechanizmów wpływających na podnoszenie jakości usług i produktów w turystyce wiejskiej i agroturystyce oraz wykorzystanie ich do rozwoju konkurencyjności usług agroturystycznych.

Niemcy



- www.lanturismus.de
- www.urlaubambauernhof.at
- Znak przyznawany na 3 lata pod warunkiem spełnienia wszystkich wymogów
- stowarzyszenie funkcjonuje w ramach Związku Rolników Niemieckich (DLG)
- Funkcjonuje od 1973 roku
- wysoki standard, pokoje wyłącznie z łazienkami

Wypracowanie metod wdrożenia mechanizmów wpływających na podnoszenie jakości usług i produktów w turystyce wiejskiej i agroturystyce oraz wykorzystanie ich do rozwoju konkurencyjności usług agroturystycznych.



- Urlop w zagrodzie wiejskiej” – czynne gospodarstwo rolne,
- Urlop w winnicy - gospodarstwo winiarskie,
- Urlop na wsi - kwatery wiejskie, które zaprzestały produkcji rolniczej, ale prowadzą nadal działalność turystyczną w obiekcie o charakterze wiejskiej zagrody,

Wypracowanie metod wdrożenia mechanizmów wpływających na podnoszenie jakości usług i produktów w turystyce wiejskiej i agroturystyce oraz wykorzystanie ich do rozwoju konkurencyjności usług agroturystycznych.

Niemcy - porządek i specjalizacja



- Nowe znaki wprowadzane od kilku lat w ramach specjalizacji kwater na wsi:
- urlop w zagrodzie wiejskiej
- urlop na wsi
- urlop w winnicy

Wypracowanie metod wdrożenia mechanizmów wpływających na podnoszenie jakości usług i produktów w turystyce wiejskiej i agroturystyce oraz wykorzystanie ich do rozwoju konkurencyjności usług agroturystycznych.

Rozbudowany system kategoryzacyjny – punktowy

5 gwiazdek dla pokoi 850 pkt. a 900 pkt. dla SJM

Przykładowe powierzchnie wymagane

w pokoju 2 – osobowym:

- 12m^2 na osobę x 2 osoby, czyli $24\text{ m}^2 = 48$ pkt.
- około $9\text{-}12\text{m}^2$ na osobę czyli od $18 - 24\text{ m}^2 = 32$ pkt.
- około $6 - 9\text{ m}^2$ na osobę czyli od $12 - 18\text{ m}^2 = 16$ pkt.
- Poniżej 8 m^2 na osobę = minus-8 pkt

Informacja z polsko-bawarskiego spotkania konsultacyjno-informacyjnego na temat turystyki wiejskiej, w tym agroturystyki. Warszawa, 23.12.2013

- Bawaria, - co 7 nocleg jest w agroturystyce.
- klient ukierunkowany na jakość
- (obiekty poniżej 3 gwiazdek nie są często odwiedzane przez
- turystów).
- Obecnie jest tam około 1600 gospodarstw,
- z czego ok. 80% skategoryzowanych, w tym 80% to 3-4 gwiazdkowe obiekty.

Wypracowanie metod wdrożenia mechanizmów wpływających na podnoszenie jakości usług i produktów w turystyce wiejskiej i agroturystyce oraz wykorzystanie ich do rozwoju konkurencyjności usług agroturystycznych.

Austria



- Koła Gościnnych Farm „Urlaub am Bauerhof” funkcjonują w ramach Izb Rolniczych
- Jakość oznaczona za pomocą 1-4 stokrotek
- Minimum 5 gatunków zwierząt, z czego jeden hodowlany i 3 produkty z własnego gospodarstwa

Wypracowanie metod wdrożenia mechanizmów wpływających na podnoszenie jakości usług i produktów w turystyce wiejskiej i agroturystyce oraz wykorzystanie ich do rozwoju konkurencyjności usług agroturystycznych.

Anglia

- System zunifikowany dla wszystkich obiektów hotelarskich
- urzędowo ustalone wymagania przez Krajową Radę Turystyki, w zakresie zakwaterowania i obsługi
- Oznakowanie za pomocą 1-5 „gwiazdek” i „diamentów”



Wypracowanie metod wdrożenia mechanizmów wpływających na podnoszenie jakości usług i produktów w turystyce wiejskiej i agroturystyce oraz wykorzystanie ich do rozwoju konkurencyjności usług agroturystycznych.

Szwajcaria



- Stowarzyszenie „Farm Holiday” - 1978 rok
- www.bauernhof-ferien.ch

Wypracowanie metod wdrożenia mechanizmów wpływających na podnoszenie jakości usług i produktów w turystyce wiejskiej i agroturystyce oraz wykorzystanie ich do rozwoju konkurencyjności usług agroturystycznych.



„Europejski Fundusz Rolny na rzecz Rozwoju Obszarów Wiejskich: Europa inwestująca w obszary wiejskie.”
Projekt opracowany przez Polską Federację Turystyki Wiejskiej "Gospodarstwa Gościnne"
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Pomocy Technicznej Programu Rozwoju Obszarów Wiejskich na lata 2007-2013
Instytucja Zarządzająca Programem Rozwoju Obszarów Wiejskich na lata 2007-2013 - Minister Rolnictwa i Rozwoju Wsi*

Włochy

13.02.2013, Dz.U. 5.03.2013 Ministerstwo Rolnictwa ,
Żywności i Leśnictwa w opublikowanym dekrete
wprowadziło kryteria klasyfikacji obiektów
agroturystycznych, stwierdzając iż jednolita klasyfikacja
gospodarstw będzie obowiązywać na terenie całego kraju
oraz jednolity znak graficzny, będzie wskazywał
kategorię obiektu.

**Wypracowanie metod wdrożenia mechanizmów wpływających na podnoszenie jakości usług i produktów w
turystyce wiejskiej i agroturystyce oraz wykorzystanie ich do rozwoju konkurencyjności usług
agroturystycznych.**



Obiekty kategoryzuje się w skali od 1 – 5 słoneczników



umieszczanych wraz ze znakiem graficznym.

Im wyższa kategoria, tym wyższe wymagania w stosunku do niższej kategorii.

Wypracowanie metod wdrożenia mechanizmów wpływających na podnoszenie jakości usług i produktów w turystyce wiejskiej i agroturystyce oraz wykorzystanie ich do rozwoju konkurencyjności usług agroturystycznych.

Pozostałe kraje europejskie

- Dania
- Hiszpania
- Węgry
- Grecja
- posiadają w ramach stowarzyszeń ściśle określone warunki, jakie musi spełniać kwaterodawca, żeby wspólnie się promować - jest to załączek systemu standaryzacji

Wypracowanie metod wdrożenia mechanizmów wpływających na podnoszenie jakości usług i produktów w turystyce wiejskiej i agroturystyce oraz wykorzystanie ich do rozwoju konkurencyjności usług agroturystycznych.



„Europejski Fundusz Rolny na rzecz Rozwoju Obszarów Wiejskich: Europa inwestująca w obszary wiejskie.”
Projekt opracowany przez Polską Federację Turystyki Wiejskiej "Gospodarstwa Gościnne"
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Pomocy Technicznej Programu Rozwoju Obszarów Wiejskich na lata 2007-2013
Instytucja Zarządzająca Programem Rozwoju Obszarów Wiejskich na lata 2007-2013 - Minister Rolnictwa i Rozwoju Wsi*



Wypracowanie metod wdrożenia mechanizmów wpływających na podnoszenie jakości usług i produktów w turystyce wiejskiej i agroturystyce oraz wykorzystanie ich do rozwoju konkurencyjności usług agroturystycznych.

Eurogites



- Federacja zrzeszająca narodowe organizacje kwaterodawców wiejskich istnieje od 1990 roku
- Należy do nie 17 państw Europy
- Do „Eurogites” od 1997 należy Polska Federacja Turystyki Wiejskiej „Gospodarstwa Gościnne”

Wypracowanie metod wdrożenia mechanizmów wpływających na podnoszenie jakości usług i produktów w turystyce wiejskiej i agroturystyce oraz wykorzystanie ich do rozwoju konkurencyjności usług agroturystycznych.

Czy systemy oceny istnieją tylko w Europie?

- Nowa Zelandia - 1989 rok - powstaje New Zealand Association of Farm and Home Hosts
- 2003 rok - dodana została druga część nazwy: „@home New Zealand”
- Stowarzyszenie reprezentuje interesy ponad 800 kwaterodawców
- agroturystyka jest wyłącznie dodatkową formą hobby
- kwaterodawcy są zobowiązani do stosowania się do szczegółowego przestrzegania „A Code of Practice”- schematyczny sposób obsługi

Wypracowanie metod wdrożenia mechanizmów wpływających na podnoszenie jakości usług i produktów w turystyce wiejskiej i agroturystyce oraz wykorzystanie ich do rozwoju konkurencyjności usług agroturystycznych.

Nowa Zelandia

- Nadawany jest znak jakości Qualmark®, kwatery otrzymują od 1-5 gwiazdek
- Pogrupowane zostały w 6 kategorii:
 1. schroniska dla turystów pieszych
 2. pokoje gościnne i małe kwatery
 3. parki wakacyjne lub urlopowe
 4. hotele
 5. samodzielne jednostki mieszkalne
 6. kwatery ekskluzywne

Wypracowanie metod wdrożenia mechanizmów wpływających na podnoszenie jakości usług i produktów w turystyce wiejskiej i agroturystyce oraz wykorzystanie ich do rozwoju konkurencyjności usług agroturystycznych.



Europejski Fundusz Rolny
na rzecz Rozwoju Obszarów Wiejskich



„Europejski Fundusz Rolny na rzecz Rozwoju Obszarów Wiejskich: Europa inwestująca w obszary wiejskie.”
Projekt opracowany przez Polską Federację Turystyki Wiejskiej "Gospodarstwa Gościnne"
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Pomocy Technicznej Programu Rozwoju Obszarów Wiejskich na lata 2007-2013
Instytucja Zarządzająca Programem Rozwoju Obszarów Wiejskich na lata 2007-2013 - Minister Rolnictwa i Rozwoju Wsi*

Przykładowe minimalne normy powierzchni obowiązujące w Niemczech, Walii i w Polsce:

Wypracowanie metod wdrożenia mechanizmów wpływających na podnoszenie jakości usług i produktów w turystyce wiejskiej i agroturystyce oraz wykorzystanie ich do rozwoju konkurencyjności usług agroturystycznych.

Pokój jednoosobowy	Niemcy	Walia	Polska wg kategor	Polska wg ustawy
— tylko nocleg	8 m2	10 m2	6 m2	6 m2
— nocleg i miejsce do siedz. i pisania	12 m2	13 m2	10 m2 w 3 słoneczkach	
Pokój dwuosobowy			8 m2	
— tylko nocleg	12 -18m2	14 m2	14 m2 w 3 słoneczka	6 m2
— nocleg i miejsce do siedz. i pisania	12-18 m2	19 m2	brak danych	
Pokój wieloosobowy	min. 8 m2 na osobę.		16 m2 na 4-osoby	6 m2 + 2m2 n. dodat. osobę

Wypracowanie metod wdrożenia mechanizmów wpływających na podnoszenie jakości usług i produktów w turystyce wiejskiej i agroturystyce oraz wykorzystanie ich do rozwoju konkurencyjności usług agroturystycznych.



„Europejski Fundusz Rolny na rzecz Rozwoju Obszarów Wiejskich: Europa inwestująca w obszary wiejskie.”
Projekt opracowany przez Polską Federację Turystyki Wiejskiej "Gospodarstwa Gościnne"
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Pomocy Technicznej Programu Rozwoju Obszarów Wiejskich na lata 2007-2013
Instytucja Zarządzająca Programem Rozwoju Obszarów Wiejskich na lata 2007-2013 - Minister Rolnictwa i Rozwoju Wsi*

POLSKA

Załącznik Nr 7 do rozporządzenia Ministra Gospodarki i Pracy z dnia 19 sierpnia 2004 r. Dz.U. z 2004 r. Nr 188,poz.1945

Minimalne wymagania co do wyposażenia dla innych obiektów świadczących usługi hotelarskie

Wypracowanie metod wdrożenia mechanizmów wpływających na podnoszenie jakości usług i produktów w turystyce wiejskiej i agroturystyce oraz wykorzystanie ich do rozwoju konkurencyjności usług agroturystycznych.

Dla wynajmowania miejsc i świadczenia usług w budynkach stałych

- Ogrzewanie - w całym obiekcie w miesiącach X-IV, temperatura minimum 18°C
- Instalacja sanitarna: zimna woda przez całą dobę i dostęp do ciepłej wody²⁾
- Maksymalna liczba osób przypadających na jeden w.h.s. – 15

Wyposażenie podstawowe w.h.s.:

- 1) natrysk lub wanna
- 2) umywalka z blatem lub półką i wieszakiem na ręcznik
- 3) WC
- 4) lustro z górnym lub bocznym oświetleniem
- 5) uniwersalne gniazdo elektryczne z osłoną
- 6) pojemnik na śmieci (niepalny lub trudno palny)
- 7) dozownik do płynnego mydła i ręczniki papierowe

Powierzchnia mieszkalna w m²:

1) pokój 1- i 2-osobowy - 6 m²

2) pokój większy niż 2-osobowy -
dodatkowo 2 m² na każdą następną
osobę³⁾

3) W pomieszczeniach o wysokości co najmniej 2,5 m dopuszcza się łóżka piętrowe
- powierzchnia pokoju może zostać zmniejszona o 20%

Zestaw wyposażenia meblowego:

- 1) łóżka jednoosobowe o wymiarach minimum 80x190 cm lub łóżka dwuosobowe o wymiarach minimum 120x190 cm
- 2) nocny stolik lub półka przy każdym łóżku
- 3) stół lub stolik
- 4) krzesło lub taboret (1 na osobę, lecz nie mniej niż 2 na pokój) lub ława
- 5) wieszak na odzież oraz półka lub stelaż na rzeczy osobiste

Wypracowanie metod wdrożenia mechanizmów wpływających na podnoszenie jakości usług i produktów w turystyce wiejskiej i agroturystyce oraz wykorzystanie ich do rozwoju konkurencyjności usług agroturystycznych.



„Europejski Fundusz Rolny na rzecz Rozwoju Obszarów Wiejskich: Europa inwestująca w obszary wiejskie.”
Projekt opracowany przez Polską Federację Turystyki Wiejskiej "Gospodarstwa Gościnnie"
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Pomocy Technicznej Programu Rozwoju Obszarów Wiejskich na lata 2007-2013
Instytucja Zarządzająca Programem Rozwoju Obszarów Wiejskich na lata 2007-2013 - Minister Rolnictwa i Rozwoju Wsi*

Pościel dla jednej osoby:

- 1) kołdra lub dwa koce
- 2) poduszka
- 3) poszwa
- 4) poszewka na poduszkę
- 5) prześcieradło

Wypracowanie metod wdrożenia mechanizmów wpływających na podnoszenie jakości usług i produktów w turystyce wiejskiej i agroturystyce oraz wykorzystanie ich do rozwoju konkurencyjności usług agroturystycznych.

- Oświetlenie - minimum jeden punkt świetlny o mocy 60 W
- Zastłony okienne zaciemniające
- Dostęp do w.h.s. jak w lp. 12 i 13
- Kosz na śmieci niepalny lub trudno palny



Europejski Fundusz Rolny
na rzecz Rozwoju Obszarów Wiejskich



„Europejski Fundusz Rolny na rzecz Rozwoju Obszarów Wiejskich: Europa inwestująca w obszary wiejskie.”

Projekt opracowany przez Polską Federację Turystyki Wiejskiej "Gospodarstwa Gościnne"

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Pomocy Technicznej Programu Rozwoju Obszarów Wiejskich na lata 2007-2013

Instytucja Zarządzająca Programem Rozwoju Obszarów Wiejskich na lata 2007-2013 - Minister Rolnictwa i Rozwoju Wsi*

**W Polsce
system oceny Wiejskiej Bazy Noclegowej
jest podstawą podnoszenia jakości i
budowania marki produktu w
agroturystyce i turystyki wiejskiej.
Jest jedyną formą klasyfikacji jakości
przygotowanej przez kwaterodawców
oferty noclegowej oraz świadczonych usług.**

**Wypracowanie metod wdrożenia mechanizmów wpływających na podnoszenie jakości usług i produktów w
turystyce wiejskiej i agroturystyce oraz wykorzystanie ich do rozwoju konkurencyjności usług
agroturystycznych.**

- 1. jest wyznacznikiem dobrych inwestycji w wyposażanie obiektów,**
- 2. kreuje ofertę usługową kwaterodawców,**
- 3. jest gwarancją zgodności świadczonych usług z obowiązującymi przepisami prawa polskiego,**
- 4. jest czynnikiem budującym markę polskiej turystyki wiejskiej w Polsce i na świecie,**
- 5. pełni funkcję doradczą dla właścicieli rozpoczynających działalność, bądź ją rozbudowujących,**
- 6. wpływa znacząco na jakość oferty gospodarstw agroturystycznych,**
- 7. jest gwarancją dobrej jakości świadczonych usług dla turystów,**

Wypracowanie metod wdrożenia mechanizmów wpływających na podnoszenie jakości usług i produktów w turystyce wiejskiej i agroturystyce oraz wykorzystanie ich do rozwoju konkurencyjności usług agroturystycznych.



„Europejski Fundusz Rolny na rzecz Rozwoju Obszarów Wiejskich: Europa inwestująca w obszary wiejskie.”
Projekt opracowany przez Polską Federację Turystyki Wiejskiej "Gospodarstwa Gościnne"
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Pomocy Technicznej Programu Rozwoju Obszarów Wiejskich na lata 2007-2013
Instytucja Zarządzająca Programem Rozwoju Obszarów Wiejskich na lata 2007-2013 - Minister Rolnictwa i Rozwoju Wsi*

W turystyce wspaniała usługa jest podstawą marki. Kwaterodawca pragnąc budować markę musi przestrzegać następujących zasad:

- 1. planować usługi zgodnie z oczekiwaniem klientów a nie realizować własne wyobrażenia, które nie zawsze są istotne dla gościa;**
- 2. normy postępowania wszystkich domowników i współpracowników muszą być jasno określone;**
- 3. kwalifikacje wszystkich osób pracujących w gospodarstwie muszą być wysokie, aby działalność mogła być prowadzona profesjonalnie;**
- 4. materiały promocyjne muszą być rzetelne i zawierać tylko to, co my oferujemy;**

Wypracowanie metod wdrożenia mechanizmów wpływających na podnoszenie jakości usług i produktów w turystyce wiejskiej i agroturystyce oraz wykorzystanie ich do rozwoju konkurencyjności usług agroturystycznych.

W jednym z badań stwierdzono, że **67%** konsumentów „zamieniło” markę na inną z **powodu słabej jakości obsługi.**

Z tego tylko **4%** złożyło reklamację.

Nie odeszli od marki ci konsumenci, których reklamacja została załatwiona w sposób satysfakcjonujący.

Zadowolony konsument jest skłonny powtórzyć zakup danego produktu lub innego w tej samej firmie.

Powinniśmy robić wszystko, by jakość produktu była najlepsza.



Europejski Fundusz Rolny
na rzecz Rozwoju Obszarów Wiejskich



„Europejski Fundusz Rolny na rzecz Rozwoju Obszarów Wiejskich: Europa inwestująca w obszary wiejskie.”
Projekt opracowany przez Polską Federację Turystyki Wiejskiej "Gospodarstwa Gościnne"
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Pomocy Technicznej Programu Rozwoju Obszarów Wiejskich na lata 2007-2013
Instytucja Zarządzająca Programem Rozwoju Obszarów Wiejskich na lata 2007-2013 - Minister Rolnictwa i Rozwoju Wsi*

GORYCZ ZŁEJ JAKOŚCI POZOSTAJE DŁUGO

PO TYM,

GDY SŁODYCZ NISKIEJ CENY DAWNO JUŻ MINEŁA

Wypracowanie metod wdrożenia mechanizmów wpływających na podnoszenie jakości usług i produktów w turystyce wiejskiej i agroturystyce oraz wykorzystanie ich do rozwoju konkurencyjności usług agroturystycznych.



„Europejski Fundusz Rolny na rzecz Rozwoju Obszarów Wiejskich: Europa inwestująca w obszary wiejskie.”
Projekt opracowany przez Polską Federację Turystyki Wiejskiej "Gospodarstwa Gościnne"
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Pomocy Technicznej Programu Rozwoju Obszarów Wiejskich na lata 2007-2013
Instytucja Zarządzająca Programem Rozwoju Obszarów Wiejskich na lata 2007-2013 - Minister Rolnictwa i Rozwoju Wsi®



Wypracowanie metod wdrożenia mechanizmów wpływających na podnoszenie jakości usług i produktów w turystyce wiejskiej i agroturystyce oraz wykorzystanie ich do rozwoju konkurencyjności usług agroturystycznych.



Europejski Fundusz Rolny
na rzecz Rozwoju Obszarów Wiejskich



„Europejski Fundusz Rolny na rzecz Rozwoju Obszarów Wiejskich: Europa inwestująca w obszary wiejskie.”

Projekt opracowany przez Polską Federację Turystyki Wiejskiej "Gospodarstwa Gościnne"

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Pomocy Technicznej Programu Rozwoju Obszarów Wiejskich na lata 2007-2013

Instytucja Zarządzająca Programem Rozwoju Obszarów Wiejskich na lata 2007-2013 - Minister Rolnictwa i Rozwoju Wsi*

KONTAKTY

**Polska Federacja Turystyki Wiejskiej
„Gospodarstwa Gościnne”**

www.agroturystyka.pl

federacja@agroturystyka.pl

Wypracowanie metod wdrożenia mechanizmów wpływających na podnoszenie jakości usług i produktów w turystyce wiejskiej i agroturystyce oraz wykorzystanie ich do rozwoju konkurencyjności usług agroturystycznych.